

臺灣臺中地方法院臺中簡易庭小額民事判決

110年度中消小字第11號

原告 蕭聖昌

被告 鼎軒有限公司

法定代理人 張舒涵

上列當事人間請求消費糾紛事件，本院於民國110年10月1日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣1,000元由原告負擔。

事實及理由

一、原告未於言詞辯論期日到場，核無民事訴訟法第386條各款所列情形，爰依被告聲請，由其一造辯論而為判決。

二、原告主張：原告於民國109年11月2日在被告所架設之法蘭克肉舖子光方線上平台訂購商品，按照該公司商品訂購系統下訂完成交易訂購單，後匯一筆貨款付款成功，依據民法上完商品交易成立正式契約，被告之線上平台系統也顯示已收取貨款待出貨中，然而幾天後，被告三重分店電話告知因內部宅配問題未出貨，未先取得原告同意，單方面自行取消訂單也未退款，此舉民法上違約在先且屬惡意棄單行為，嚴重藐視消費者權益，原告因而提告損害賠償，本案被告重大過失所致原告之損害，爰依消費者保護法第51條要求懲罰性違約金，並聲明：被告應給付原告新臺幣（下同）1,380元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。

三、被告則以：此筆訂單無法出貨的原因為原告指定一定要晚上6點後才有辦法收穫，但被告配合的物流業者為黑貓宅急便，最晚配送時段為下午2點至下午6點，有電話跟原告溝通是不是可以有管理員、朋友代收或是更改地址送至原告服務

01 公司處，惟原告無法接受，被告亦再次解釋係屬宅配時段限
02 制問題，並希望原告幫被告於後台取消訂單，官網將會跑退
03 款流程。溝通過後原告仍無法接受，被告遂以電話告知原告
04 因配合物流廠商配送時間問題真的無法為原告出貨，被告將
05 在後台為原告取消訂單，並退款。然因原告使用匯款方式付
06 款，所以被告需要原告填寫需退回之帳戶，但原告一直沒有
07 填寫，導致被告無法退款，並非被告不退原告款項。被告並
08 無故意或過失或惡意導致該筆訂單無法出貨，原告請求懲罰
09 性賠償金實屬無理等語。

10 四、得心證之理由：

11 (一)原告主張原告於109年11月2日在被告所架設之法蘭克肉舖子
12 官方線上平台訂購商品，按照該公司商品訂購系統下訂完成
13 交易訂購單，後匯一筆貨款付款成功，依據民法上完商品交
14 易成立正式契約，被告之線上平台系統也顯示已收取貨款待
15 出貨中，然而幾天後，被告三重分店電話告知因內部宅配問
16 題未出貨等情，業據原告提出訂單查詢單（見本院卷第21
17 頁）為證，且為被告所不爭執，應堪信為真實。原告另主張
18 被告三重分店電話告知因內部宅配問題未出貨，未先取得原
19 告同意，單方面自行取消訂單也未退款，此舉民法上違約在
20 先且屬惡意棄單行為，嚴重藐視消費者權益，故依消費者保
21 護法第51條請求3倍之懲罰性違約金等語，則為被告所否
22 認，並以前詞置辯。是本件應審究者厥為：原告是否有因被
23 告之重大過失所致之損害。

24 (二)按依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消
25 費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失
26 所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致
27 之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。消費者保
28 護法第51條定有明文。而懲罰性賠償金為英美法特有之損害
29 賠償制度，目的在於對具有邪惡動機、非道德的或極惡之行
30 為人施以懲罰，阻嚇他人效尤或提高他人注意力之處罰性賠
31 償，與我國損害賠償法目的在於填補損害者不同。而我國消

費者保護法第51條雖係繼受自美國法，惟擴大懲罰性賠償金之適用範圍，而及於行為人出於過失之情形，此為英美法所無。從而為求符合英美懲罰性賠償制度之原始精神，並與我國固有損害賠償法填補損害之本旨相協調，本院認為，我國消費者保護法第51條所謂「過失」，應為目的性限縮解釋而限於「重大過失」，亦即當行為人顯然欠缺注意，如稍加注意，即得避免損害時，法院始應課以懲罰性賠償金。經查，依兩造所攻防陳述之內容觀之，本件消費爭議係因兩造對於送貨時段無法合致所致。而依原告提出之訂單查詢單所示，訂購備註欄位確實有原告要求「請於晚上六點後送貨」之記載，訂單進度記載「11/4待出貨」，個人訊息欄中則記載「付款成功通知」，原告主張被告已接受訂單，及知悉原告要求之出貨時段為「晚上六點以後」。惟上開訂購查詢單上備註欄亦載有「顧客填寫的『希望收貨時段』，可能因物流公司每日配送量多寡送貨路線等因素，而有所變異。」等語，依被告所提出之黑貓宅即便之低溫包裹寄件單（見本院卷第55頁），「希望配達時段」欄位，可配送時段確實僅至下午六時。而網路線上購物為現今社會常見之消費型態，網購業者與消費者成立買賣契約後，多由物流業者將商品運送至消費者處，是物流業者可配送之時段，尤其是運送低溫冷凍冷藏商品時，因有保持低溫之問題，需特定之車輛運送，且收貨人是否確實可收貨品，確實存有變因，而無法歸責於買賣雙方。而本件兩造之買賣契約中，依上開備註欄中記載「顧客填寫的『希望收貨時段』，可能因物流公司每日配送量多寡送貨路線等因素，而有所變異。」等語，原告要求之送貨時段，雖係買賣契約之一部，惟此仍繫於運送人可運送之時段，被告於訂購單備註欄亦有上開註記，顯見被告如因運送人之因素無法依原告希望之時段送貨，並不能因此認為被告有何過失。又被告辯稱有電話跟原告溝通是不是可以有管理員、朋友代收或是更改地址送至原告服務公司處，惟原告無法接受，被告亦再次解釋係屬宅配時段限制問題，並希

01 望原告幫被告於後台取消訂單，官網將會跑退款流程。溝通
02 過後原告仍無法接受，被告遂以電話告知原告因配合物流廠
03 商配送時間問題真的無法為原告出貨，被告將在後台為原告
04 取消訂單，並退款等語，原告經合法通知，並未到場爭執，
05 被告之辯解內容應認為真實，則原告既不願意接受更改配送
06 時段，而原告希望之運送時段與被告可經由運送人運送之時
07 段，涉及給付方式，應為兩造契約之必要之點。而按當事人
08 對於契約必要之點意思表示一致，契約始能成立。民法第34
09 5條標的物及價金，非僅謂當事人就買賣契約標的物及價金
10 之特定而言，尚應包括當事人對標的物交付之給付方式等在
11 內，若當事人於買賣契約中，雖就買賣標的物及價金為約
12 定，惟就其餘具體內容，例如付款方法無法達成合意，自難
13 認買賣雙方就買賣契約之必要之點已有互相同意，買賣契約
14 自無從成立。則兩造間之買賣契約既未成立，應僅係被告如
15 何退款之問題，實不生被告有違反消費者保護法第51條重大
16 過失所致原告之損害之情形，原告依消費者保護法第51條之
17 請求被告賠償3倍之懲罰性違約金，自難認為有理。

18 (三)綜上所述，原告依消費者保護法第51條之規定，請求被告給
19 付1,380元，及自起訴狀繕本送達翌日起，至清償日止，按
20 年息百分之5計算之利息，為無理由，應予駁回。

21 五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所舉證據，經
22 審酌結果，與本件判決結論均無影響，爰不一一論述，附此
23 敘明。

24 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

25 中 華 民 國 110 年 10 月 29 日

26 臺灣臺中地方法院臺中簡易庭

27 法 官 張清洲

28 以上為正本，係照原本作成。

29 如不服本判決，應於送達後20日內，以判決違背法令為理由，向
30 本院提出上訴狀並表明上訴理由（上訴理由應表明一、原判決所
31 違背之法令及其具體內容；二、依訴訟資料可認為原判決有違背

01 法令之具體事實），如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於
02 判決送達後20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

03 中 華 民 國 110 年 10 月 29 日

04 書記官 何惠文